



**Mondial
Relay**
UN SOURIRE
À CHAQUE COIN
DE RUE

Rapport de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise

2024





Une année de transformation et d'engagement pour un avenir durable

Christophe Cornilleau
COO Mondial Relay France & Benelux

L'année 2024 marque une nouvelle étape dans notre cheminement vers un avenir plus durable. Fort de l'intégration au groupe InPost et des progrès significatifs réalisés en 2023, Mondial Relay poursuit sa transformation pour répondre aux enjeux croissants du e-commerce et aux attentes de ses clients, partenaires et collaborateurs.

L'essor continu de notre réseau de Lockers et Points Relais®, le lancement de notre application mobile et l'augmentation significative de nos volumes témoignent de notre engagement à offrir des solutions de livraison toujours plus performantes et accessibles. Fidèles à nos valeurs historiques de proximité, d'écoute et d'ancrage territorial, nous avons poursuivi la modernisation de nos sites, en nous assurant d'offrir des conditions de travail optimales à nos collaborateurs, tout en minimisant notre impact environnemental. L'ouverture de nouveaux sites certifiés BREEAM* et HQE* illustre cet engagement.

Conscients des défis environnementaux actuels, nous réaffirmons notre ambition de devenir **le leader de la livraison hors domicile**, en plaçant le développement durable au cœur de notre stratégie. Notre objectif **«zéro émission nette» à horizon 2040** pour l'ensemble du groupe InPost, validé par la SBTi*, guide nos actions et se traduit par des avancées concrètes : conversion énergétique de nos véhicules, décarbonation du transport avec nos partenaires, et recherche de solutions innovantes pour le dernier kilomètre. Ces efforts se reflètent dans les résultats de notre bilan carbone, notamment en France avec une baisse significative de plus de **30%** de nos émissions liées au transport (scope 3), notre cœur de métier, en 2024 vs 2023. Une réduction qui a été confirmée dans le cadre du suivi de notre engagement EVcom*.

En 2024, nous avons également intensifié nos investissements dans nos infrastructures, le renforcement des compétences et le développement de nouvelles expertises, notamment en matière de RSE. Nous avons mis en place un Comité RSE pour piloter et coordonner l'ensemble de nos actions. Ce comité joue un rôle essentiel dans la définition et la mise en oeuvre de notre stratégie RSE, en s'appuyant sur les trois piliers fondamentaux définis par le groupe InPost : la satisfaction client, la réduction de notre empreinte environnementale et le bien-être de nos collaborateurs.

Ce rapport RSE 2024 vous invite à explorer les actions concrètes menées tout au long de l'année, les progrès réalisés et les défis à venir. Il témoigne de notre engagement à construire un futur où la durabilité n'est pas seulement une priorité, mais une source d'innovation, de performance et de création de valeur partagée.

*BREEAM : Building Research Establishment Environmental Assessment Method

*HQE : Haute Qualité Environnementale

*SBTi : Science Based Target initiative

*EVcom : Engagement Volontaire des Commissionnaires de Transport

Som- maire

Introduction

Une histoire longue chez Mondial Relay	8
Nos services et nos valeurs.....	10
Des chiffres qui donnent le tournis	12
Le Groupe InPost: Leader de la Logistique Moderne et Innovante	15
Ensemble pour une logistique moderne et innovante	17
RSE / ESG, des exigences au pied de la lettre.....	18

01. PLANET

Tous engagés, tous responsables.	27
La livraison hors domicile : plus de performance, moins de carbone	28
Nos résultats sont nos meilleurs encouragements.....	32
Impliqués et engagés.....	34
Volontaires et actifs.....	35
L'avenir nous challenge.....	38
Agir en toute transparence.....	40
Penser à tous, vraiment à tous	44

02. PEOPLE

Une réussite à visage humain.....	49
Mieux travailler ensemble, dans de meilleures conditions.....	51
Economie+ social = combo gagnant !.....	52
Conscients des réalités terrain.....	53
La motivation, ça se cultive	54
Les talents bougent, on avance avec eux	56
Se former, c'est grandir pour chacun et pour tous.....	59
Des mots pour le dire, des occasions pour parler	60
Santé & Sécurité : on veille au quotidien	62
La QVT ? On s'y engage pour de bon	64
Des petits gestes qui font de grandes différences	65
Une démarche RSE de proximité, qui a du poids.....	66
Un engagement qui rayonne partout.....	70

03. CLIENT

Réinventer la logistique urbaine pour des villes plus durables.....	75
Des partenariats solides et solidaires !.....	76
Partager les préoccupations de nos utilisateurs.....	81
L'app incontournable pour envoyer et suivre ses colis en toute simplicité.....	82
Mondial Relay, partenaire officiel du Tour de France 2024.....	84
Des valeurs partagées	85

04. Ce qui nous résume !



Intro- duction

Une histoire longue chez Mondial Relay	8
Nos services et nos valeurs.....	10
Des chiffres qui donnent le tournis	12
Le Groupe InPost : leader de la Logistique Moderne et Innovante	15
Ensemble pour une logistique moderne et innovante	17
RSE / ESG, des exigences au pied de la lettre.....	18

Une histoire longue chez Mondial Relay

Tout commence par une grève des services postaux.

Pour pallier la grève de La Poste, alors unique prestataire de la distribution de colis, les 3 Suisses fondent leur propre service de livraison (le futur Mondial Relay).

La marque **Point Relais®** est déposée à la suite du succès du concept.

La société Mondial Relay voit le jour. Cette même année s'ouvre un bâtiment logistique dédié à l'activité du tri automatisé dans les Hauts-de-France. **2 650 Points Relais®**.

Mondial Relay crée **la 1ère alternative postale pour l'envoi de colis entre particuliers via ses Points Relais®** et s'étend en Europe en partenariat avec Hermès Logistik. Ainsi, de nouvelles options de livraison de colis transfrontalières deviennent possibles (Allemagne, Autriche, Royaume-Uni et Italie).

L'offre de livraison est déployée au Luxembourg, en Belgique et en Espagne. **3 670 Points Relais®**.

Création de l'offre start dédiée aux PME et TPE du e-commerce pour la livraison de leurs colis.

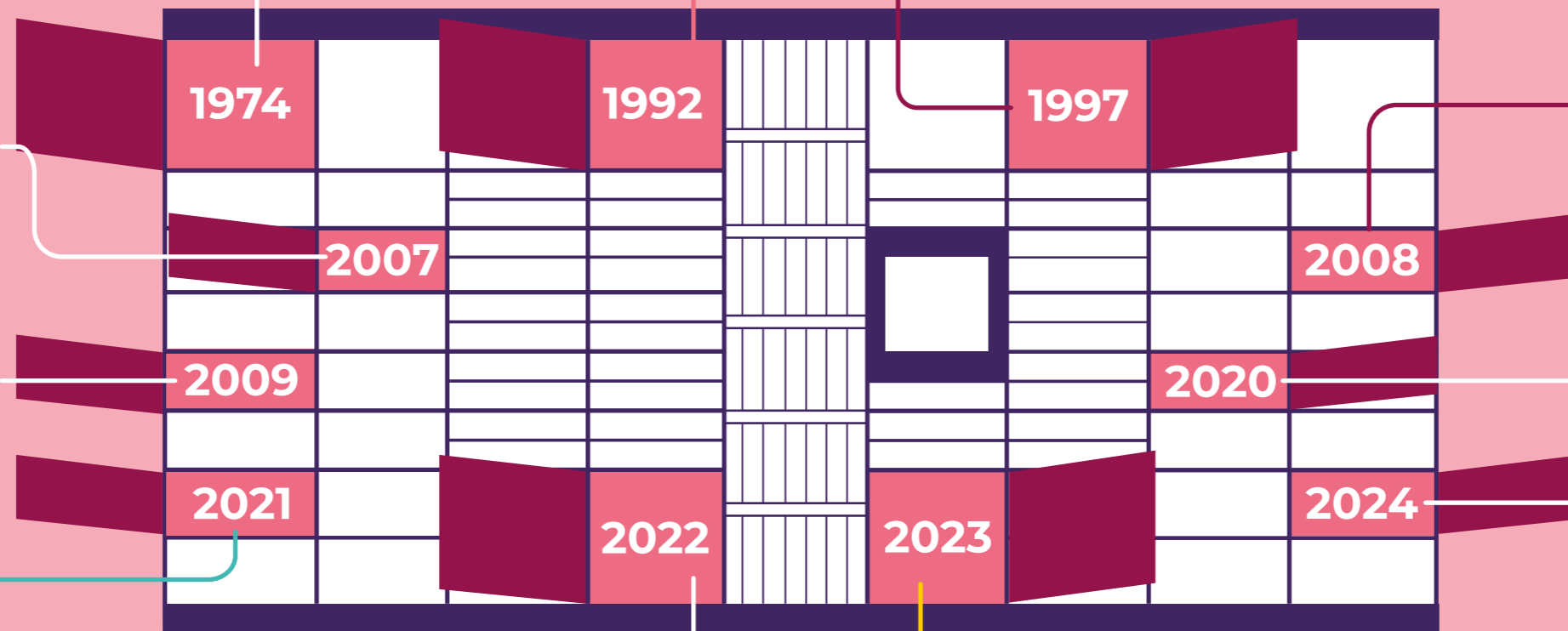
Ouverture des Pays-Bas. **11 000 Points Relais®**.

InPost (leader européen de la livraison de colis en Lockers) a conclu avec succès l'acquisition de **Mondial Relay** pour créer le premier réseau de solutions hors domicile automatisées, en Europe, pour le e-commerce. Ouverture du Portugal. **Déploiement des premiers Lockers en France.**

Lancement de l'application mobile. **2 400 Lockers et 12 000 Points Relais®** en France.

Mondial Relay continue de déployer les Lockers pour être au plus proche des Français. **4 500 Lockers. Plus d'1 million de téléchargements** de l'application mobile.

7 000 lockers atteints et 3 millions de téléchargements de l'application mobile. Mondial Relay devient partenaire officiel du Tour de France pour 3 ans !



Nos services et nos valeurs

MONDIAL RELAY, EST LE PLUS GRAND RÉSEAU EUROPÉEN DE LIVRAISON DU E-COMMERCE.

Nous sommes spécialistes de la livraison de colis aux particuliers. Nous sommes l'un des leaders de la distribution des colis du e-commerce en France, en Europe et accompagnons **plus de 50 000 e-commerçants**. Pour cela, nous organisons la distribution de nos colis dans nos **10 000 Points Relais®** et **7 000 Lockers** (consignes automatiques) en Belgique, Pays-Bas, France et Luxembourg (Benefralux) à fin 2024.

L'année 2024 a marqué un nouveau déploiement de notre réseau hors domicile et une accélération de nos Lockers.

Depuis 2011, nous proposons également une offre d'envoi et réception de colis à prix attractif aux particuliers, et accompagnons ainsi positivement le développement des marchés de la seconde main et de l'économie circulaire.

NOTRE SLOGAN :

Être vecteur de smiile en simplifiant la vie de chacun et en se rapprochant de ce(ux) qui compte(nt). Envoyer ou recevoir, avec Mondial Relay, c'est simple comme un sourire.

Parce que ça en fait des paquets à livrer dans toute l'Europe, nos 2 100 collaborateurs répartis en France et au Benelux les chouchoutent avec smile et Pep's !



PROXIMITÉ

Disponibles et à l'écoute, on adore confronter nos idées. Communiquer et donner du sens : c'est notre vision d'une relation de confiance, toujours constructive.



ENGAGEMENT

Chaque membre de l'équipe est **un ambassadeur Mondial Relay**. Ici, on tient nos engagements avec détermination et on fait passer la satisfaction client avant tout.



PERFORMANCE

Qualité, délais, enjeux économiques... Chez nous, **l'innovation est partout**. C'est ce qui permet aussi bien à l'entreprise qu'à ceux qui la composent de grandir.



SOLIDARITÉ

La solidarité ça nous connaît ! **Chacun connaît le métier de l'autre**. Les différences sont des opportunités d'évoluer et les connaissances sont joyeusement partagées.

Des chiffres qui donnent le tournis



667 M€
de chiffre d'affaires



9 pays
desservis



212 M
de colis livrés



+ 50 000
clients e-commerçants



7 000
Lockers



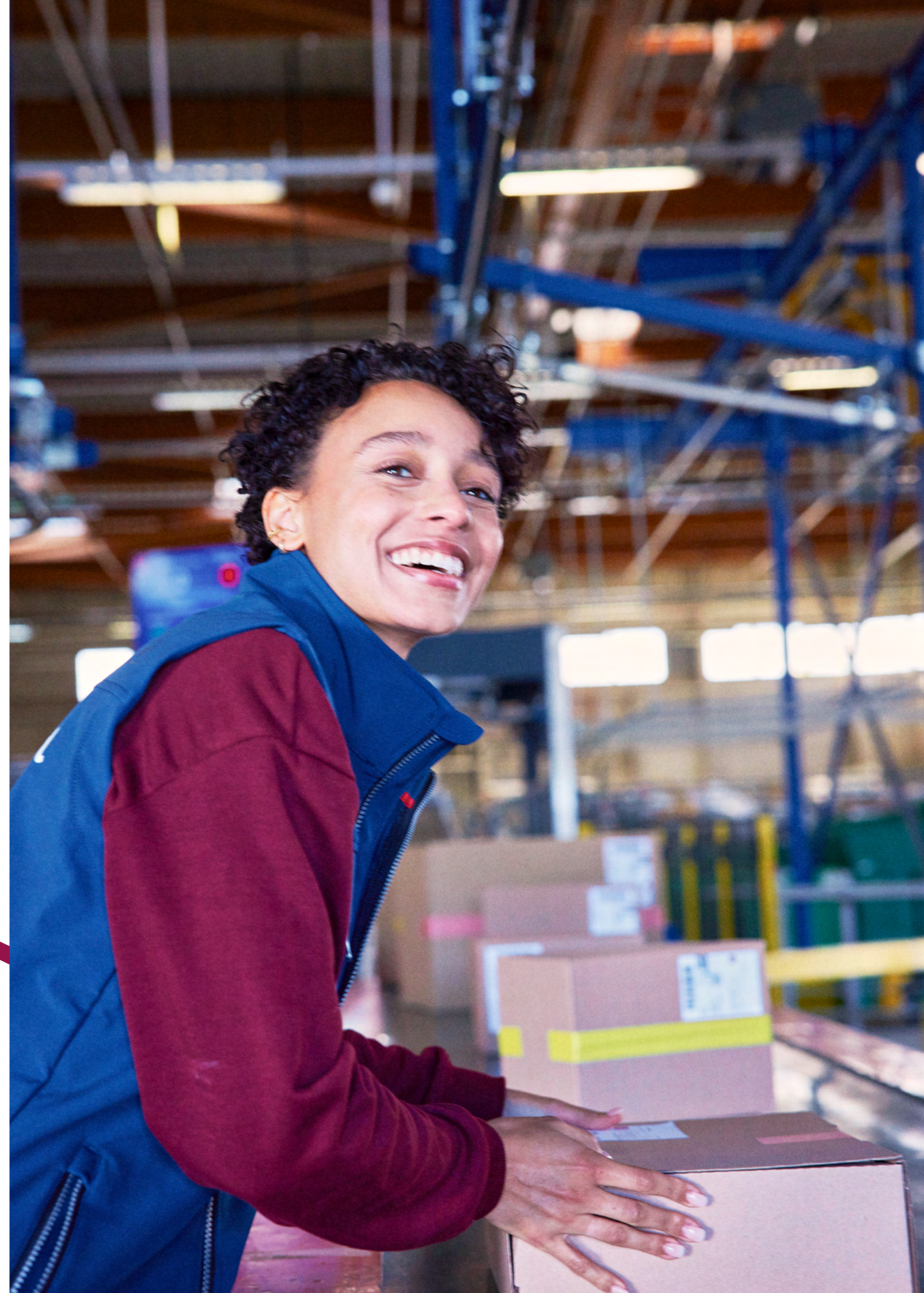
53 sites
sites opérationnels
répartis en France
et en Belgique



10 000
Points Relais®



2 100
collaboratrices
et collaborateurs



Le Groupe InPost : Leader de la Logistique Moderne et Innovante

L'année 2024 marque la poursuite du développement de notre réseau hors domicile. **Le groupe InPost a franchi le cap des 80 000 points de proximité dans toute l'Europe** (+23% par rapport à l'année précédente). Ce chiffre comprend un nombre record **de plus de 11 000 nouveaux déploiements de distributeurs automatiques de colis (Lockers)**.

LES CHIFFRES DU GROUPE INPOST*



+10Md
de chiffre d'affaires



9 pays
dans lesquels le
groupe est présent



+1Md
de colis livrés



46 955
Lockers en Europe
(+32% par rapport à
2023)



34 157
Points relais® en
Europe (+ 12% par
rapport à 2023)

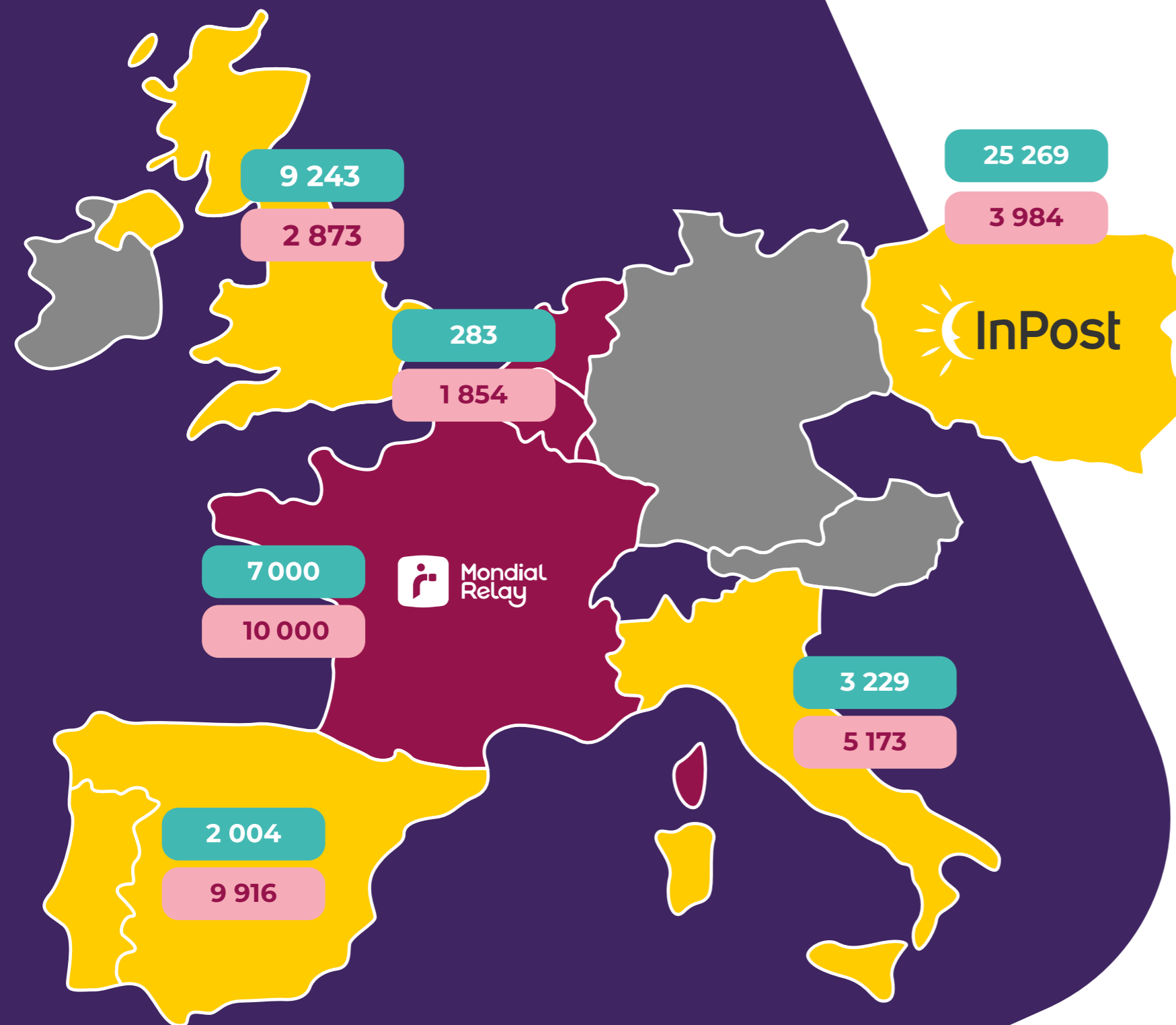


+7 000
collaboratrices
et collaborateurs

*CHIFFRES 2024

Nombre de Lockers

Nombre de Points Relais®



Ensemble pour une logistique moderne et innovante

L'année 2024 a été vraiment exceptionnelle pour le Groupe InPost. Partout en Europe, nous avons franchi des étapes importantes et atteint des records. C'est une nouvelle fois une année pleine de succès, ce qui montre que notre vision est toujours d'actualité et très pertinente.

Les commerçants et les consommateurs continuent de soutenir nos choix stratégiques, et notre engagement envers la satisfaction client, l'innovation et la qualité reste au cœur de notre succès. Nous sommes fiers de ce que nous avons accompli et cela nous donne confiance pour l'avenir.



RSE/ESG –

des exigences au pied de la lettre



“Un modèle de livraison optimisé, limitant les impacts sociétaux.”

Christophe Cauvin
Responsable RSE

« Nous proposons un mode de livraison à la fois historique : plus de 25 ans d'expérience dans la livraison en points de proximité (Points Relais® et Lockers) ; et actuel rejoignant le bon sens de la RSE.

Ce qui nous permet de promouvoir un modèle de livraison optimisé, limitant les impacts sociétaux.

En tant qu'acteur majeur de la livraison hors domicile en France et en Europe, l'intégration complète de notre impact économique, écologique

et sociétal à nos objectifs stratégiques, ainsi qu'à nos processus et nos compétences de l'entreprise, sont une priorité.

Depuis plusieurs années, de nombreuses mesures visant à réduire l'impact environnemental des livraisons sont déployées en lien avec notre Plan Climat. Les piliers People et Client de notre stratégie sont tout autant importants. Bonne lecture de ce rapport afin de découvrir les actions et objectifs de notre stratégie RSE. »

La stratégie ESG du groupe InPost couvre les années 2021-2026, sauf mention contraire par des engagements stratégiques spécifiques.

Cette stratégie définit des objectifs détaillés pour l'ensemble du Groupe InPost à travers trois piliers clés : **In-Client, In_Planet, In_People.** Développée en tenant compte des exigences réglementaires en matière d'ESG, la stratégie d'InPost garantit la conformité aux normes et attentes mondiales ainsi qu'aux législations locales.

LA STRATÉGIE RSE DE MONDIAL RELAY SUIT DONC CES TROIS PILIERS : PLANET, PEOPLE, CLIENT.



PLANET



PEOPLE



CLIENT



Cette démarche RSE est essentielle pour maintenir la transparence et la responsabilité de notre action en faveur du développement durable.

Cette approche nous permet d'adapter et de faire évoluer nos objectifs en réponse à l'évolution du marché, de l'environnement et de la société. La stratégie RSE, qui a été créée en 2021, reflète les thèmes les plus importants du point de vue de l'entreprise et des parties prenantes. En 2024, la première évaluation de la double matérialité servira de base à la révision de la stratégie pour 2026-2030.



DANS LE CADRE DE CES EFFORTS, LE GROUPE EST ÉVALUÉ PAR LES PRINCIPALES AGENCES INTERNATIONALES DE NOTATION ESG TELLES QUE MSCI, SUSTAINALYTICS, CARBON DISCLOSURE PROJECT (CDP) ET S&P GLOBAL.

Les critères ESG* de l'ensemble du groupe InPost, sont publiés annuellement en respectant le standard international GRI**.

*Les critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance
** Les standards GRI (Global Reporting Initiative) sont un ensemble de directives internationales qui aident les organisations à rendre compte de leur impact sur des questions telles que le changement climatique, les droits de l'homme et la gouvernance.



Notation ESG

SCORE MAXIMUM

SCORE MINIMUM



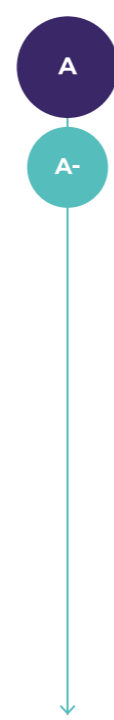
RISQUE NÉGLIGEABLE

RISQUE ÉLEVÉ



A

D-



00

0



- Le score le plus récent
- Le score précédent
- Moyenne du secteur

Sources (variables selon les agences) :
 Questionnaire pour les entreprises sur la base d'informations et de commentaires publics et non publics, informations pour les entreprises notées, les médias, les ONG, les agences gouvernementales, les agences intergouvernementales, bases de données spécialisées, suivi quotidien des médias

Mise à jour : 28 mars 2025



Ce rapport permet de mettre en lumière un référentiel d'indicateurs rendant possible la mesure du niveau d'avancement des programmes des entreprises en matière de développement durable. Si vous souhaitez en savoir plus, rendez-vous dans le rapport annuel du Groupe (page 89-186).



1/ Planet : Nous délivrons un e-commerce bas carbone

Tous engagés, tous responsables	27
La livraison hors domicile : plus de performance, moins de carbone	28
Nos résultats sont nos meilleurs encouragements	32
Impliqués et engagés	34
Volontaires et actifs	35
L'avenir nous challenge	38
Agir en toute transparence	40
Penser à tous, vraiment à tous	44



«Tous engagés, tous responsables.»

Dimitri Roch

Directeur Transport International

«Chez Mondial Relay, notre engagement va bien au-delà de la qualité de service offerte à nos clients. Nous avons désormais mis en place un ensemble d'initiatives visant à limiter considérablement l'empreinte carbone de nos activités de transport.

Dès 2023, la décarbonation des kilomètres parcourus par nos partenaires transporteurs a été intégrée de manière continue dans nos engagements.

Nous essayons d'accompagner chaque acteur de la chaîne logistique dans cette transition énergétique en leur proposant des solutions adaptées pour faciliter ce changement.

**NOTRE OBJECTIF EST CLAIR :
Ancrer ces principes et valeurs de façon simple
et transparente à long terme.**

Sur le dernier kilomètre, nos équipes continuent la mise en place de véhicules légers électriques en agences.

Une ambition qui s'inscrit pleinement dans la nécessité de participer activement aux réductions d'émissions en milieu urbain, contribuant ainsi à la qualité de l'air dans nos villes.

Tout comme pour les trajets longue distance, nos partenaires bénéficient d'un accompagnement personnalisé pour réussir cette transition. L'installation de bornes électriques sur nos sites permettra d'accroître notre engagement RSE auprès de nos salariés sur le long terme.

Ces actions traduisent notre détermination à jouer un rôle actif dans la transition écologique. Mondial Relay se positionne comme un acteur engagé, conscient de l'importance de cette mutation environnementale pour un avenir durable.»



La livraison hors domicile : plus de performance, moins de carbone

Le transport de marchandises représente 8 % des émissions de gaz à effet de serre (GES)* en France (source : CGDD – 2021). Consciente de cet enjeu majeur, Mondial Relay réalise chaque année son bilan carbone en intégrant l'ensemble des trois scopes. Dans la continuité de cette démarche, et en tant que Commissionnaire de Transport, l'entreprise s'engage activement dans le dispositif EVcom**, un plan structurant visant à réduire ses émissions liées au transport.

Dans ce contexte, **Mondial Relay a mené une nouvelle enquête sur les comportements des consommateurs en 2024** dans le but de quantifier l'impact carbone de son modèle de livraison hors domicile. Mais aussi actualiser et affiner les données de l'étude comparative réalisée en 2022.

Cette analyse a été effectuée par EcoCO2 qui est une éco entreprise dont la mission est d'accompagner les citoyens et les organisations à la réduction durable de leur impact environnemental.

*Gaz à effet de serre

**Engagement Volontaire des Commissionnaires de Transport

LES RÉSULTATS DE L'ÉTUDE SUR LE DERNIER KILOMÈTRE ONT PERMIS DE METTRE EN ÉVIDENCE CES 3 POINTS IMPORTANTS :

- 1** La livraison hors domicile par Mondial Relay, réduit de 64% les émissions de GES par rapport à une livraison à domicile sur le dernier kilomètre*.
(* En prenant en considération l'impact des habitudes des déplacements des particuliers concernant les retraits de colis - Étude AUDIREP 2024...)
- 2** Une livraison en point de proximité via Mondial Relay réduit jusqu'à 88% des émissions de GES par rapport à une livraison à domicile, si le retrait s'effectue avec un mode de transport doux**.
(** Mode de transport doux : modes de déplacement ayant un faible impact environnemental, tels que la marche, le vélo, la trottinette, les transports en commun...)
- 3** Le déplacement des particuliers vers les Points Relais® / Lockers représente 66% des émissions de GES de l'ensemble du segment « livraison dernier km » de Mondial Relay.

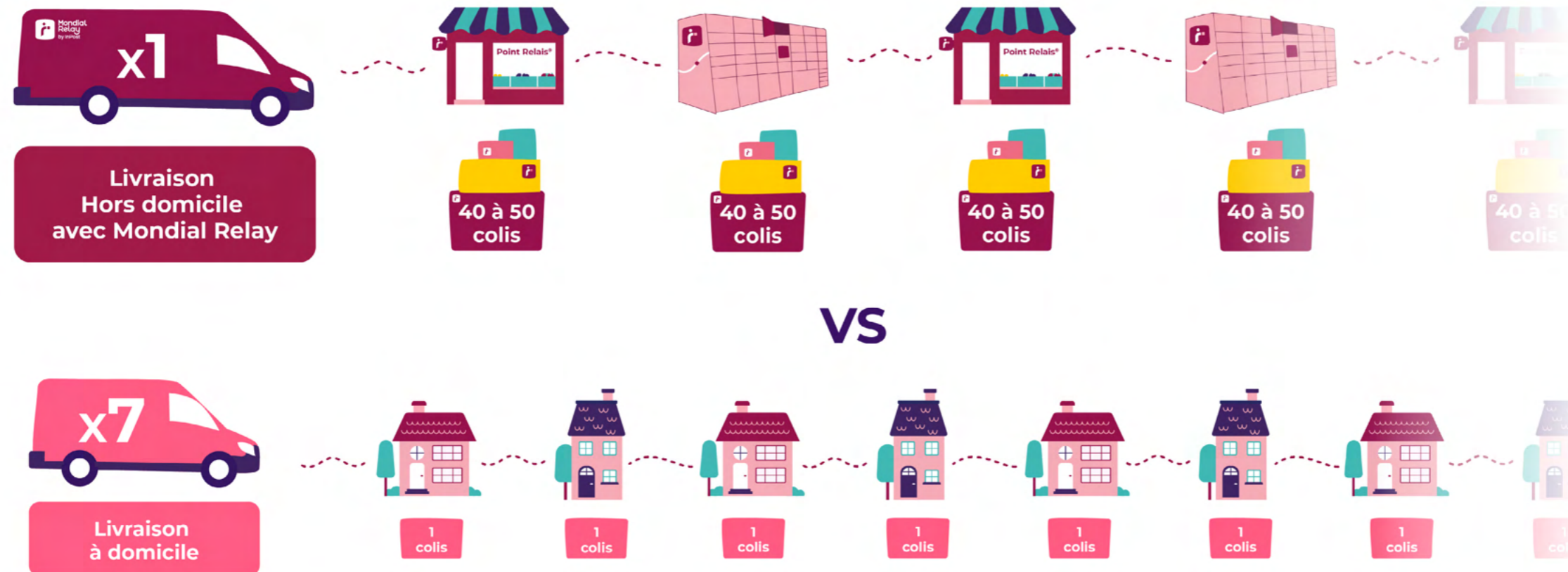
 - ▶ Dans le cadre d'une livraison en points de proximité, **685 colis sont acheminés par tournée vs. en moyenne 90 colis***** par tournée de livraison à domicile. La livraison en Points Relais® et en Lockers repose sur une massification du dernier km et une optimisation des tournées, qui favorisent le décongestionnement des villes.
 - ▶ La livraison en points de proximité requiert en moyenne **7,6 fois moins de véhicules** que la livraison à domicile.

*Pour plus d'information, vous pouvez vous rendre sur notre page RSE : <https://www.mondialrelay.fr/mr/qui-sommes-nous/decouvrez-la-responsabilite-sociale-societale-de-notre-entreprise>

***Le dernier kilomètre La livraison du dernier kilomètre désigne la dernière étape du processus logistique, où le colis est acheminé de nos agences de tri jusqu'à nos Locker et Points Relais.



POUR LIVRER 685 COLIS, LA LIVRAISON À DOMICILE NÉCESSITE 7,6 FOIS PLUS DE VÉHICULES.***



***<https://www.mondialrelay.fr/media/126002/one-page-%C3%A9tude-ecoco2-2025-version-finale-1.pdf>

Nos résultats sont nos meilleurs encouragements

Cela confirme que le modèle de livraison hors domicile de Mondial Relay est plus efficient en matière d'émissions de GES.

En effet, Mondial Relay a opté pour un modèle plus performant et moins carboné.

Cette étude* a mis en valeur l'impact fort du dernier kilomètre

EN CHOISSANT LA LIVRAISON MONDIAL RELAY, VOUS OPTEZ POUR UN MODÈLE QUI LIMITE LES ÉMISSIONS DE CO₂.

Il est donc important de souligner que, même sans nos efforts de sensibilisation, les consommateurs récupèrent déjà leurs colis d'une manière qui réduit les émissions sur le dernier kilomètre de 64 % par rapport à la livraison à domicile. Cela s'explique par notre modèle de livraison, qui consiste à implanter des points de collecte à proximité des domiciles et à permettre le retrait des colis pendant d'autres activités.

Comment ? Car ce mode de livraison permet :



D'optimiser les transports grâce à notre unique modèle de livraison.



D'éviter les échecs de livraison .



D'utiliser les mêmes transports pour la livraison et collecte en point de proximité, évitant ainsi des camions roulant à vide.



De livrer simultanément **plusieurs dizaines de colis en un point.**

*Étude EcoCO2 2024



Impliqués et engagés

Parce que nous sommes conscients de l'impact que représentent la livraison et le transport dans notre écosystème, nous sommes impliqués dans plusieurs dispositifs environnementaux.

Depuis 2022, Mondial Relay est signataire de la charte d'engagement volontaire pour la réduction de l'impact environnemental du commerce en ligne, portée par la FEVAD.

Cette charte d'engagements résulte des échanges conduits avec la Fédération du e-commerce et de la vente à distance avec les entreprises signataires.

Les objectifs concordent avec nos initiatives déjà mises en œuvre ou prévues : engagement EVcom, certification du cycle de vie des nouveaux sites, sensibilisation des consommateurs, etc ...

Nous souhaitons renforcer nos engagements.



VOICI LES GRANDS ENGAGEMENTS DE CETTE CHARTE :



S'appuyer sur une logistique respectueuse de l'environnement



Favoriser la réduction, le recyclage et le réemploi des emballages



Rendre compte de la mise en œuvre des engagements



Sensibiliser et informer le "consommateur"



Volontaires et actifs



Depuis 2021, en qualité de Commissionnaire de Transport, Mondial Relay est engagé dans une démarche de réduction de ses émissions liées au transport : l'initiative **EVcom «Engagement Volontaire des Commissionnaires de Transport»**.

EVcom est l'un des dispositifs du programme **d'Engagements Volontaires pour l'Environnement Transport et Logistique**, qui soutient les chargeurs, commissionnaires de transport et transporteurs dans leur transition environnementale. Ce programme est porté par **les instances publiques** et les **organisations professionnelles**.

Dans ce cadre, Mondial Relay s'était fixée pour objectif une réduction de 8 % de ses émissions de GES liées au transport à fin 2023.

OBJECTIF DÉPASSÉ : 12 % DE RÉDUCTION ATTEINTS !

Grâce à notre engagement EVcom 2021-2023, nous avons réussi à diminuer nos émissions de CO₂ liées au transport de **12 %**, soit **4 % de plus que notre objectif initial**.

UN RÉSULTAT OBTENU GRÂCE À DES ACTIONS STRUCTURÉES ET EFFICACES :

- ▶ Choix de transporteurs certifiés ou labellisés Objectif CO₂ (46,14% en 2024)
- ▶ Développement des solutions de transport décarboné
- ▶ Promotion du transport en vrac

Cette démarche, au-delà d'une stratégie RSE, permet à Mondial Relay de réduire efficacement les émissions de CO₂ liées aux transports. Après une auto-évaluation et un diagnostic CO₂, un plan d'action personnalisé a été mis en œuvre autour de 4 axes de progrès :

Flotte propre

Achat transport

Collaboration clients

Utilisation de référentiels et de normes

LES EFFORTS QUE NOUS POURSUIVONS :

- ▶ **Bénéfice environnemental** : réduction des émissions de GES
- ▶ **Bénéfice économique** : optimisation des coûts et de la logistique

ET MAINTENANT ?

Mondial Relay poursuit et intensifie ses engagements pour un transport plus responsable.

Après avoir dépassé notre premier objectif, nous fixons désormais une nouvelle ambition :

-18 % d'émissions de CO₂ d'ici 2026 dans le Scope 3(par rapport à 2023).

LES EFFORTS QUE NOUS POURSUIVONS :

- ▶ Poursuivre la collaboration avec des transporteurs chartés ou labellisés Objectif CO₂
- ▶ Accélérer la décarbonation de la flotte de véhicules légers
- ▶ Investir dans des solutions durables pour réduire l'impact des poids lourds, comme l'utilisation de biocarburants
- ▶ Accompagner nos partenaires sur l'utilisation de Biocarburants



L'avenir nous challenge

L'entreprise a validé son plan climat auprès de la SBTi avec **pour objectif zéro émission nette en 2040.**

Cette ambition s'inscrit dans le cadre du **plan de décarbonation** du groupe InPost permettant de respecter l'**Accord de Paris** (2016) adopté lors de la **COP21** et l'**European Green Deal** (2020).

LA SOCIÉTÉ AFFICHE À CE SUJET DEUX OBJECTIFS COURT TERME :

Réduire les émissions de GES de

42%

en absolu sur les scopes 1 et 2 d'ici 2030 en décarbonant sa flotte de véhicules en propre ainsi que les énergies.

Engager

69%

de ses fournisseurs et partenaires

à fixer leurs objectifs scientifiques d'ici 2027.*

Le groupe InPost est la 1^{ère} entreprise de logistique en Pologne et c'est la troisième entreprise dans ce secteur dans le monde à avoir validé un objectif **zéro émission nette pour 2040.**

*dans les catégories du bilan carbone suivantes : achats de biens et services, biens d'équipement, transport et distribution en amont



Agir en toute transparence



Afin de suivre les impacts de son activité et ses engagements, Mondial Relay réalise annuellement son **bilan carbone des GES sur les 3 scopes sur le périmètre BENEFRALUX**. Celui-ci a pour but de mesurer les émissions directes et indirectes des GES afin d'avoir une maîtrise totale de son activité. Le bilan carbone BENEFRALUX est de **66 599 tCO₂e** pour 2024.

La transparence est notamment assurée par la publication d'informations conformément à la **directive CSRD** et aux **normes ESRS** dans le rapport annuel publié par le groupe InPost.



POUR METTRE EN ŒUVRE CES ACTIONS DE RÉDUCTION ET ATTEINDRE SES OBJECTIFS, 8 AXES ONT ÉTÉ IDENTIFIÉS :

01 DÉCARBONER LA FLOTTE DE POIDS LOURDS ET DE VÉHICULES LÉGERS

Dans le cadre du Plan Climat et de ses engagements EVcom, Mondial Relay est investie dans la réduction de l'empreinte carbone de tous ses segments de transport.

En attendant cette transition complète, Mondial Relay investit dans **l'utilisation de biocarburants durables** tels que le B100 (huile végétale pure), et les carburants de synthèse XTL, issus de matières renouvelables ou de procédés à faible émission carbone, **qui offrent une réduction potentielle des émissions de l'ordre de 65% à 90 %**. Ces carburants garantissent la performance et la fiabilité des véhicules lourds tout en contribuant à diminuer significativement l'impact environnemental des activités logistiques. **En 2024, 45 % des distances parcourues par nos poids lourds ont été réalisées avec des biocarburants.**



02 DÉCARBONER LA FLOTTE D'ENTREPRISE

72% des véhicules de fonction utilisés par les collaborateurs sont à **motorisation hybride et/ou électrique**. L'objectif est de basculer **d'ici 2030, vers une flotte 100% électrique**. Les tracteurs de cour diesel ont été remplacés par des **tracteurs électriques économisant ainsi 60t de CO₂ eq/an**.

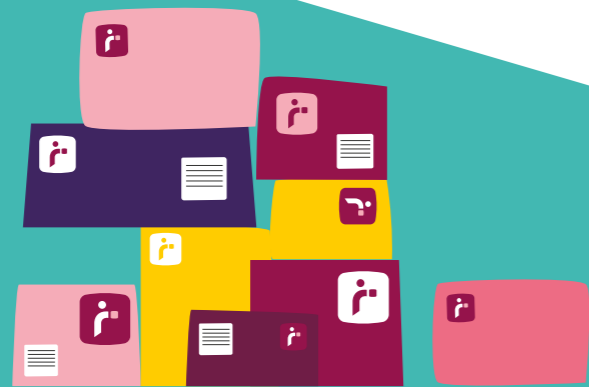


03 ACCOMPAGNER LES PARTENAIRES

Mondial Relay accompagne l'ensemble des transporteurs vers des solutions alternatives au diesel. L'entreprise prénégocie auprès des constructeurs automobiles, des offres sur les véhicules légers électriques répondant à ses objectifs.

46% des kilomètres parcourus par les transporteurs poids lourds qu'emploie Mondial Relay sont chartés et/ou labellisés Objectif CO₂. Ce sont deux démarches complémentaires qui visent à réduire les émissions de GES et les consommations de carburant.





04 DÉVELOPPER LE TRANSPORT EN VRAC DE COLIS

Le transport en vrac est privilégié afin d'optimiser le plan de transport et ainsi augmenter le taux de remplissage des véhicules. Dans le cadre de son engagement EVcom, **Mondial Relay a déjà réduit ces émissions de 150t CO₂e avec pour objectif la réduction de 190t CO₂e en 2023.** En ce qui concerne la distribution des colis dans ses Lockers et Points Relais®, **l'entreprise opte pour des sacs réutilisables en tissu** afin de limiter les déchets plastiques.

05 AVEC NOS FOURNISSEURS, EN TOUTE FRANCHISE

Un code de conduite fournisseurs a été mis en place pour l'ensemble du groupe InPost afin de renforcer nos engagements avec nos fournisseurs.

Ce code permet de fonder des partenariats responsables entre toutes les parties concernées. La publication du rapport annuel du groupe incluant les données de Mondial Relay BENEFRALUX, permet également de garder cette transparence avec toutes nos parties prenantes.

06 DES ENGAGEMENTS CERTIFIÉS

Enfin, nous nous conformons aux réglementations environnementales, à savoir l'audit énergétique réglementaire et le décret tertiaire. **L'audit énergétique réglementaire** nous fournit des recommandations pour **améliorer notre performance énergétique et environnementale** liée à notre activité.

Ainsi, nous avons déployé **un plan d'actions visant à réduire nos consommations d'énergie, ce qui a un impact sur nos émissions de gaz à effet de serre.** Ces audits énergétiques réglementaires nous serviront à renforcer notre cahier des charges pour les prochaines ouvertures de site. Nous tendons à ouvrir des sites d'exploitation de plus en plus efficaces et à obtenir des certifications, notamment sur leur cycle de vie (BREEAM, HQE), afin d'atteindre les valeurs de référence imposées par le décret tertiaire.



07 OPTER POUR DES CONTRATS D'ÉNERGIE VERTE SUR L'ENSEMBLE DES SITES

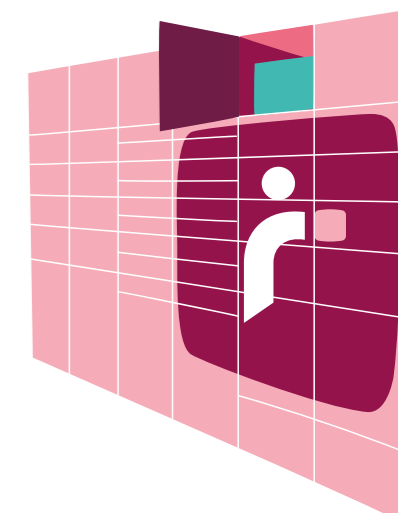
A partir de **2025 Mondial Relay alimentera l'ensemble de ses sites en France et en Belgique avec de l'électricité verte** certifiée par garanties d'origine, dans le cadre de ses engagements 2040 Zéro nette émission et de la SBTi. Cette initiative contribue à réduire ses émissions de gaz à effet de serre du scope 2.

Cette électricité renouvelable, certifiée par des garanties d'origine, assure la traçabilité et la crédibilité de notre approvisionnement tout en participant à la transition énergétique.

08 DÉPLOYER UN RÉSEAU DE LOCKERS À FAIBLE IMPACT

Mondial Relay continue d'étendre son réseau de consignes automatiques qui permettent de mutualiser les livraisons et d'optimiser les trajets des livreurs. Avec **plus de 7 000 Lockers** en place en France, **ce maillage dense et optimisé réduit significativement les distances à parcourir** pour livrer, récupérer ou déposer un colis, encourageant ainsi les consommateurs à éviter les détours et à privilégier les modes de transport doux, comme le vélo ou la marche. **Cette proximité contribue à limiter les émissions de CO₂ liées au dernier kilomètre.**

Les Lockers sont conçus pour minimiser leur impact environnemental. Leur consommation électrique est maîtrisée, avec **une moyenne de 1,5 à 2 kWh par jour**, grâce à un éclairage intelligent qui ne s'active qu'en cas d'utilisation. **Ils intègrent des matériaux recyclés et recyclables, et sont fabriqués majoritairement en Europe**, principalement en Pologne, ce qui réduit l'empreinte carbone liée au transport des composants. Enfin, Mondial Relay veille à implanter ses Lockers dans des zones accessibles à pied, à vélo ou en transports en commun, afin de limiter les déplacements motorisés des clients et garantir ainsi un impact environnemental maîtrisé.



Penser à tous, vraiment à tous

Au quotidien, Mondial Relay souhaite s'engager avec des partenaires solidaires et responsables. C'est pourquoi, **la société a confié à ELISE la gestion de l'ensemble des déchets** de bureau des sites. Cette société adaptée fait essentiellement appel à des personnes en situation de handicap ou en réinsertion. **En 2024, ce sont plus de 6 tonnes de déchets qui ont pu être collectés et valorisés par ELISE.**

En 2020, Mondial Relay a fait le choix de **travailler avec Codéo sur la fourniture de matériel de lecture de codes-barres reconditionné.** Cette solution permet de **réduire nos déchets électroniques ainsi que les émissions de GES** liées aux matières premières électroniques. **Mondial Relay propose gratuitement ses services de livraison pour des associations** ou des **opérations solidaires**, en lien avec l'économie circulaire.





2/ People: nous motivons nos employés et nos partenaires commerciaux

Une réussite à visage humain.....	49
Mieux travailler ensemble, dans de meilleures conditions	51
Economie+ social = combo gagnant !.....	52
Conscients des réalités terrain.....	53
La motivation, ça se cultive	54
Les talents bougent, on avance avec eux.....	56
Se former, c'est grandir pour chacun et pour tous	59
Des mots pour le dire, des occasions pour parler.....	60
Santé & Sécurité : on veille au quotidien	62
La QVT ? On s'y engage pour de bon	54
Des petits gestes qui font de grandes différences.....	65
Une démarche RSE de proximité, qui a du poids.....	66
Un engagement qui rayonne partout.....	70



“Une réussite à visage humain.”

Laetitia Dumortier
Directrice Ressources Humaines

« La RSE est l'affaire de tous. C'est un sujet transverse à toutes les directions de l'entreprise, vécu et porté par les collaborateurs eux-mêmes. Au sein de la Direction des Ressources Humaines, cela se traduit par l'intégration des préoccupations sociales au cœur de notre politique RH.

Dans un contexte de croissance de l'entreprise, nous favorisons l'emploi à travers **le recrutement de nombreux nouveaux “Relayeuses et Relayeurs”**, sur tous les postes et statuts.

Le développement de l'alternance nous permet également d'offrir de belles opportunités aux jeunes talents.

Nous avons à cœur d'accompagner nos salariés tout au long de leur parcours de vie Mondial Relay, quels que soient leurs profils et leurs projets, et de leur offrir un environnement de travail sain et sécurisé. C'est notamment grâce à un dialogue social constructif que nous franchissons de nouvelles étapes chaque année afin d'offrir à nos collaborateurs **les meilleures conditions de travail : dispositif de mobilité durable, communication interne, télétravail, flexibilité horaire, politique de diversité...**

Nous en mesurons par ailleurs les impacts, en réalisant des enquêtes d'engagement.

Par-dessus tout, la RSE vit au travers de nos valeurs, ce PEP'S dont nous sommes si fiers. Proximité, Engagement, Performance, Solidarité, le collectif est notre force pour atteindre nos ambitions business.

Chez Mondial Relay, ces valeurs ne sont pas inscrites sur les murs, elles sont vécues !

Apprendre, grandir, se tromper, se relever, se dépasser, partager...

Nous nous engageons à vivre ensemble une aventure humaine, authentique et innovante, en étant un employeur reconnu et responsable. »

Mieux travailler ensemble, dans de meilleures conditions



Les valeurs sociales de l'entreprise reposent sur les principes énoncés par la **Déclaration Universelle des Droits de l'Homme des Nations Unies et l'Organisation Internationale du Travail (OIT)**.

La promotion d'un travail décent pour tous est considérée comme essentielle pour accomplir sa mission. En tant **qu'entreprise en pleine croissance**, Mondial Relay a la responsabilité de créer un environnement de travail **sécurisé, équitable et inclusif** pour tous ses collaborateurs.

L'entreprise s'engage à garantir le **respect de tous les droits du personnel** sur le lieu de travail, en particulier ceux des plus vulnérables.

PAR AILLEURS, MONDIAL RELAY AINSI QUE LE GROUPE INPOST ONT MIS EN PLACE UN CODE DE CONDUITE FOURNISSEURS AFIN DE S'ASSURER DU RESPECT DES STANDARDS QUI INCLUENT :

- ▶ L'interdiction de toute corruption et la mise en place de mesures préventives ;
- ▶ L'absence de conflits d'intérêts ;
- ▶ Le respect des droits humains et l'interdiction du travail des enfants, du travail forcé ou obligatoire ;
- ▶ La promotion de la diversité, l'égalité, la gestion de carrière et de formation ainsi qu'une rémunération adéquate ;
- ▶ L'attente portée sur la sécurité et la santé au travail et plus particulièrement au code de la route et la sécurité routière ;
- ▶ L'autorisation de la liberté d'association et de négociation collective.

Economie + social = combo gagnant !

Pour accompagner la croissance soutenue de l'entreprise, Mondial Relay poursuit son ambition de renforcer ses effectifs chaque année.

En 2023, l'entreprise comptait 1 811 collaborateurs. Portée par la forte demande des consommateurs pour les points de proximité et l'essor du e-commerce, son activité a connu une dynamique positive. Plus de **850 collaborateurs ont ainsi rejoint Mondial Relay durant cette année**, tous statuts et métiers confondus. Cette croissance s'est concrétisée par la création de 421 postes, soit une augmentation de **+30 % par rapport à 2022**.

La tendance se confirme en 2024, avec des effectifs atteignant désormais 2 082 collaborateurs, soit une hausse de **271 collaborateurs (+15 %) par rapport à 2023**.

Mondial Relay souhaite également offrir de belles opportunités aux jeunes talents. En 2024, 28 alternants et stagiaires ont rejoint l'aventure. Tous venant d'horizons et d'écoles différents (Promotrans, l'AFTRAL ISTEELI, l'Université de Lille et l'IAE de Lille sont les plus représentés). Cela s'inscrit notamment dans l'un des grands piliers de la politique RH : « **attirer de nouveaux talents** ».

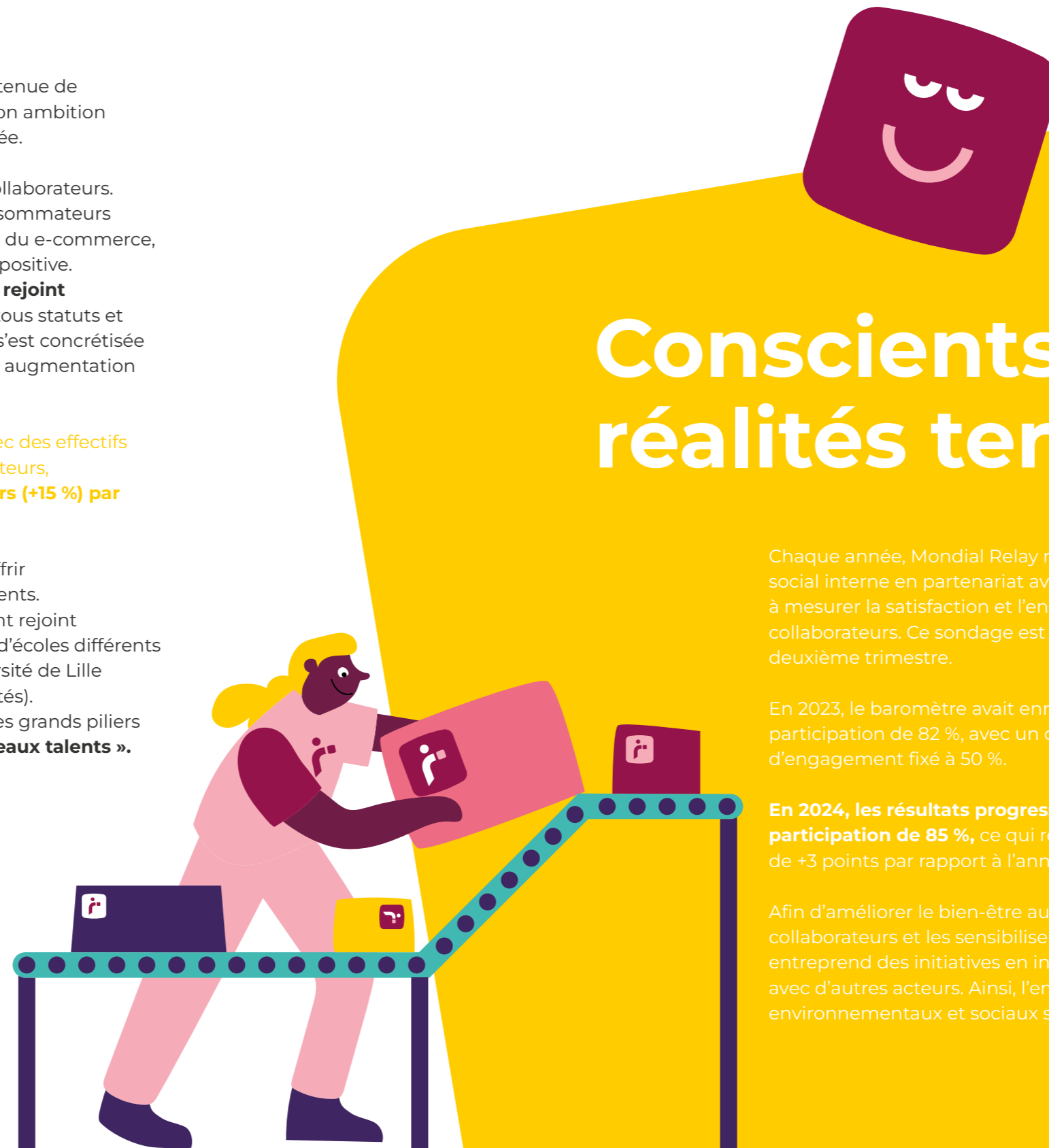
Conscients des réalités terrain

Chaque année, Mondial Relay réalise un baromètre social interne en partenariat avec Kincentric, visant à mesurer la satisfaction et l'engagement des collaborateurs. Ce sondage est organisé au cours du deuxième trimestre.

En 2023, le baromètre avait enregistré un taux de participation de 82 %, avec un objectif d'engagement fixé à 50 %.

En 2024, les résultats progressent avec un taux de participation de 85 %, ce qui représente une hausse de +3 points par rapport à l'année précédente.

Afin d'améliorer le bien-être au travail de ses collaborateurs et les sensibiliser, Mondial Relay entreprend des initiatives en interne et en partenariat avec d'autres acteurs. Ainsi, l'ensemble des sujets environnementaux et sociaux sont évoqués.



La motivation, ça se cultive



► **Chaque membre de l'équipe bénéficie d'un accompagnement dans son développement professionnel** de la part de son manager, notamment à travers des entretiens annuels d'évaluation et des entretiens professionnels. Ces temps dédiés permettent de discuter des résultats de l'année passée, de célébrer et d'encourager les succès, et d'échanger sur les projets à venir et les aspirations professionnelles.



► **L'entreprise favorise la mobilité interne. Chaque année, des collaborateurs bénéficient d'une mobilité de poste** et/ou de région. Une occasion de se dépasser et de grandir dans un nouvel environnement : 38 collaboratrices et collaborateurs ont été promus en 2024 grâce au dispositif d'accompagnement.



► **Mondial Relay veille à proposer à chaque collaborateur au minimum une formation par an**, notamment via des modules dédiés à la **Compliance** et à la **Cybersécurité**, en complément des nombreux briefings organisés sur le terrain. Les collaborateurs sont aussi accompagnés dans leur parentalité : 100% des demandes de temps partiel à l'issue d'un congé parental sont étudiées. À ce jour, 100% ont été acceptées.



Les talents bougent, on avance avec eux

Renforcer la qualité de vie au travail implique une organisation du temps de travail. Pour favoriser un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée, Mondial Relay dispose d'un accord télétravail depuis 2020, permettant aux collaboratrices et collaborateurs éligibles d'effectuer jusqu'à 2 jours de télétravail par semaine.

Dans le cadre de l'**accord QVT (Qualité de Vie au Travail)** négocié avec les organisations syndicales, Mondial Relay a mis en place, depuis janvier 2022, un **forfait de mobilité** permettant à l'ensemble de ses salarié.e.s d'obtenir une aide financière pour l'achat ou l'entretien d'un vélo. Jusqu'à **400 € TTC** (au lieu de 300 € en 2023) sont pris en charge durant toute la durée de l'accord (2022-2025) pour l'achat ou les frais d'entretien/réparation d'un vélo ou trottinette (électrique ou non) ainsi que des accessoires de sécurité.

Nombre de personnes ayant fait la demande en 2023 :

48

Nombre de personnes ayant fait la demande en 2024 :

148

Cela concerne tous les salarié.e.s de Mondial Relay (CDI, CDD, alternant.e.s), justifiant d'une ancienneté de 8 mois continus.



Le covoiturage étant la solution économique limitant les émissions de GES pour venir au travail, Mondial Relay a opté pour un partenariat avec l'application Blablacar Daily afin d'inciter les collaborateurs à covoiturer.

► **9 100 kms** sur 2024 réalisés grâce à l'application (vs 4 753 km en 2023) **soit 1 980 kg de CO₂ économisés** (vs 512 kg de CO₂ en 2023)*



Petit clin d'œil : l'année 2024 a été placée sous le signe de la promotion du vélo. Mondial Relay est Partenaire Officiel du Tour de France pour une période de 3 ans, permettant entre autres de promouvoir ce mode de transport doux et durable.

Dans le cadre de notre engagement pour la mobilité durable, nous allons également entreprendre la démarche de

labellisation d'employeur pro vélo d'ici 2025 dans un premier temps pour le siège social. Cette labellisation vise à reconnaître et valoriser les actions mises en place par l'entreprise pour encourager l'utilisation du vélo auprès de ses employés, telles que l'amélioration des infrastructures, la mise à disposition de facilités pour les cyclistes, et l'organisation d'initiatives de sensibilisation.

*Source : Rapport des émissions de CO₂ - Blablacar Daily

Se former, c'est grandir pour chacun et pour tous



CHAQUE RELAYEUR BÉNÉFICIE D'UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ DÈS SES PREMIERS PAS DANS L'ENTREPRISE.

- ▶ Chez Mondial Relay, l'intégration des nouveaux collaborateurs est une priorité. Chaque Relayeur bénéficie d'un accompagnement personnalisé dès ses premiers jours dans l'entreprise, marquant ainsi leurs premiers instants dans la vie de l'entreprise.
- ▶ En tant **qu'entreprise pleine de PEP'S**, nous offrons ensuite à chaque collaborateur un accompagnement de proximité pour leur permettre d'évoluer, de monter en compétence et de trouver sa place à chaque moment de sa carrière.
- ▶ Mondial Relay soutient le **développement des compétences professionnelles** et la **progression de ses employés** en proposant des formations adaptées et en favorisant diverses méthodes d'apprentissage.

L'ensemble des collaborateurs ont accès à une nouvelle plateforme de **formations en ligne « Learn'In »** développée par les ingénieurs pédagogiques Mondial Relay en 2024. On peut y retrouver différents modules en fonction du domaine d'activité de l'employé. Cela permet de monter en compétences à son rythme, n'importe quand et à n'importe quel endroit.

Plus de 31 076 heures de formations ont été dispensées (soit +123% par rapport à 2023) :

l'entreprise propose à tous les collaborateurs à minima une formation par an, notamment via les formations **Compliance**

et Cybersécurité plus les différents briefs effectués sur le terrain. Ce sont **1 638 collaborateurs qui ont au moins suivi une formation en 2024 !**

Les équipes Talent & Learning ont également mis en place un séminaire d'intégration, développé des parcours managériaux, refondu les entretiens annuels, et instauré une **culture d'expertise interne** où les experts partagent leurs connaissances avec leurs collègues tout au long de l'année. Ces initiatives contribuent à l'accompagnement et à la montée en compétences de nos collaborateurs.



**Des mots
pour le dire,
des occasions
pour parler**



Le succès des projets dépend des **compétences, de l'engagement et de la créativité** des membres des équipes de Mondial Relay. À travers leur engagement, c'est l'ensemble de ses collaboratrices et collaborateurs qui sont embarqué-e-s dans la mise en œuvre de la stratégie.

En 2024, **un nouvel intranet (Pep's In)** a été créé pour l'ensemble des collaborateurs de France et Belgique, afin de garantir le même niveau d'information pour tout le territoire. Cet outil centralise l'information et rend la communication plus collaborative grâce aux contributeurs répartis dans les différentes directions. Il permet à chacun de consulter les actualités de l'entreprise, de retrouver toutes les informations utiles à son quotidien de relayeur.se, mais aussi de prendre la parole sur un projet ou un événement grâce à l'existence de diverses communautés.

Le Collectif Festif bat toujours son plein : au siège, c'est une équipe de volontaires issus des différents services supports qui, ensemble, mettent en place des événements tout au long de l'année. En région, chaque site a la liberté d'organiser des moments conviviaux pour ses équipes.

Le but étant d'engager et fédérer les relayeurs.es Mondial Relay. Chaque mois, les collaborateurs se réunissent autour de **2 rituels de communication** : Le « Place à l'Actu » pour les faits marquants des derniers jours et semaines, et les projets en cours.

Sous un format court et dynamique, c'est l'occasion de mettre en lumière les accomplissements des différents services et des agences.

Le « RDV avec Ariane » quant à lui permet de présenter les projets en lien avec le plan de transformation Ariane.

Sous un format plus long et posé, il permet de mettre en lumière les porteur.es de projet. **Ces moments de partage sont plébiscités** par nos collaborateurs et permettent à chacun de s'informer et de poser des questions, améliorant ainsi la collaboration.

Ces occasions permettent aux collaborateurs de **pouvoir partager les réussites**, créer plus de liens entre les services.

Les employés se sentent alors plus embarqués dans la mise en œuvre de la stratégie de Mondial Relay.

ORGANISATION DU DIALOGUE SOCIAL :

La culture d'entreprise valorise le dialogue entre les instances syndicales et la direction ainsi que le partage des résultats, qui mène à verser une prime d'intéressement et de participation aux salariés.e.s.

Ce dialogue permet :

- ▶ 29 réunions avec les instances représentatives du personnel en 2024 (commissions, CSSCT, CSE) ;
- ▶ Des actions de consultation du personnel et de négociation ;
- ▶ Une liberté d'association et un droit de négociation collective.

Santé & Sécurité :

on veille au quotidien

AXE 1 – RENFORCER LE LEADERSHIP

Afin d'incarner pleinement la démarche sécurité sur l'ensemble de ses sites, Mondial Relay a déployé des panneaux rappelant **les dix règles d'or de la sécurité**.

Elles rappellent les gestes et comportements essentiels à adopter pour préserver la sécurité de chacun au quotidien.

Ces règles concernent aussi bien l'utilisation des engins de manutention que le port systématique des équipements de protection individuelle, la vérification de son environnement de travail, la remontée d'anomalies et le respect des issues de secours. Elles insistent également sur l'importance de respecter ses collègues, les consignes et le matériel, de ne pas constituer de palettes instables, de se déplacer prudemment en évitant de courir ou d'enjamber les obstacles, de ne pas utiliser de machines sans autorisation, d'adopter les bonnes postures pour manipuler les charges et de veiller à la sécurité collective.

Ces règles, affichées sur tous les sites et intégrées aux briefings de sécurité, constituent le socle des bonnes pratiques à appliquer pour limiter les accidents et protéger les collaborateurs au quotidien.



AXE 2 - DIMINUER L'ACCIDENTOLOGIE ET MAINTENIR NOTRE ENVIRONNEMENT

Plusieurs actions concrètes ont été mises en œuvre pour améliorer la sécurité au quotidien et adapter les conditions de travail :

- ▶ **Les plans canicule et grand froid** ont été renforcés et largement salués par les équipes.
- ▶ **Une analyse systématique des accidents de travail avec arrêt** est désormais réalisée directement par les managers concernés, permettant une réactivité et un suivi terrain renforcé.
- ▶ **Des tenues adaptées aux saisons** ont été fournies aux collaborateurs (t-shirts respirants pour l'été et vestes softshell pour l'hiver).
- ▶ Des équipements spécifiques ont été déployés pour faciliter le déneigement et le salage des zones extérieures.
- ▶ **L'accès à l'eau potable** sur les quais a été amélioré, et **des boissons chaudes** sont mises à disposition des équipes.
- ▶ Le déploiement **de box à fond remontant** a été étendu à de nouveaux sites pour limiter les efforts physiques.
- ▶ **Des convoyeurs aériens** ont été installés, notamment à Harnes, facilitant le retour de tournée et supprimant le port manuel de sacs. Cette initiative a été positivement accueillie par la CARSAT.
- ▶ Le dispositif **TMS PRO 2** a été validé à Harnes par la CARSAT, avec un objectif clair de réduction du risque de troubles musculosquelettiques. Le programme est en cours de déploiement à Réau, accompagné du recrutement d'une alternante dédiée.
- ▶ Le port des **équipements de protection individuelle (EPI)** a été renforcé et rendu obligatoire pour certaines opérations, incluant chaussures de sécurité montantes, gants anti-coupure et casquettes coquées.
- ▶ De nouveaux **marquages au sol** ont été installés sur 10 sites supplémentaires, portant à 17 le nombre de sites équipés fin 2024.
- ▶ **Un contrat national pour la sécurité incendie** a également été mis en place, garantissant un niveau homogène de prévention sur l'ensemble du réseau.

La QVT ? On s'y engage pour de bon

Travailler dans de bonnes conditions et dans un environnement adapté fait partie des engagements de Mondial Relay. Cela permet de limiter les accidents de travail et développer un meilleur équilibre vie professionnelle et vie personnelle.

- ▶ La modulation du temps de travail permet plus de flexibilité pour les collaborateur.ices éligibles ;
- ▶ **La charte de droit à la déconnexion** doit être signée pour tout nouveau collaborateur ;
- ▶ Le compte Épargne Temps accorde aux relayeur.s.ses une plus grande flexibilité dans la planification de leurs congés et de leurs projets personnels ;
- ▶ Les salarié.e-s peuvent effectuer des dons de jours de repos à un.e collègue confronté(e) à la maladie d'un proche.
- ▶ **Une nouvelle charte d'engagements pour l'équilibre des temps de vie a été diffusée en 2024.** Celle-ci ayant pour objectif de soutenir et promouvoir des comportements constructifs dans le cadre de l'organisation du travail et des relations entre managers et salariés.



Des petits gestes qui font de grandes différences

Mondial Relay met en place des partenariats avec, par exemple, des Etablissements ou Services d'Aide par le Travail (**ESAT**) afin d'avoir un véritable impact positif et inclusif. Ceux-ci sont présents au sein des Points Relais® depuis de nombreuses années.

Pour exemple, l'ESAT de Rocheville et des Papillons Blancs gère, chaque jour, une cinquantaine de colis. Les travailleurs et travailleuses ont pu être formés à cette nouvelle activité et ainsi contribuer à la vie sociale de leur quartier et de leur ville.

Mondial Relay collabore aussi régulièrement avec des Entreprises d'Insertion dans le cadre de son activité de transport et de logistique (Main Forte, La Bouquinerie du Sart, Agence du Don en Nature ...)

Une démarche RSE de proximité, qui a du poids

Pour que la démarche RSE soit véritablement efficace, il est essentiel qu'elle soit mise en œuvre et comprise par tous les collaborateurs. Mondial Relay a pour objectif d'impliquer chaque site et de diffuser une vision globale de ses enjeux RSE. Animer une **communauté RSE** n'est pas de tout repos mais son impact permet de toucher un plus grand nombre de personnes sur le terrain.

LE RÔLE D'UN(E) RELAYEUR.SE RSE EST MULTIPLE ET NÉCESSAIRE :

- ▶ Être **ambassadeur** de la stratégie RSE sur le site opérationnel ;
- ▶ **Promouvoir la stratégie RSE** et en assurer la visibilité auprès de tous les collaborateurs et collaboratrices de Mondial Relay ainsi que de ses partenaires ;
- ▶ Dynamiser la démarche RSE à **l'échelle locale** en mettant en œuvre les actions prévues ;
- ▶ **Sensibiliser et partager** les bonnes pratiques et comportements à adopter ;
- ▶ **Informers les salarié.es** sur les actions réalisées et leurs résultats, ainsi que sur les futures initiatives et leurs impacts ;
- ▶ **Être à l'écoute** des collaborateurs et collaboratrices, recueillir leurs retours du terrain et les transmettre au service RSE.





À la suite d'une nouvelle campagne de recrutement, la France compte une trentaine de nouveaux (elles) relayeurs et relayeuses RSE à fin 2024.

Afin de valoriser les actions et les initiatives RSE de ses différents sites, Mondial Relay utilise **la plateforme Lakaa**. Celle-ci permet à l'entreprise de déployer, suivre et mettre en avant **les actions locales**. Depuis le lancement de cet outil, de nombreuses actions ont pu être remontées de la part des différentes agences.

En fin d'année, nous avons déclaré plus de 125 actions en plus par rapport à 2023.

Les actions documentées s'inscrivent dans nos trois piliers RSE : Planet, People et Client. Ces piliers couvrent ainsi un large éventail de domaines environnementaux, sociétaux et sociaux. Pour permettre de déployer un choix plus large d'initiatives en local et de faciliter leurs mises en place, Mondial Relay a décidé d'attribuer un budget RSE par site. Les relayeurs et relayeuses ont donc la possibilité **de proposer, organiser et financer des actions concrètes, adaptées à leur environnement ainsi qu'aux spécificités et besoins de leur site**. Des temps forts RSE rythment l'année et sont proposés au niveau national. Les relayeurs et relayeuses peuvent choisir de les mettre en place ou de proposer leurs propres initiatives, en fonction des contraintes **et opportunités locales**.

 Mondial Relay
 en partenariat avec
Lakaa

VOICI QUELQUES-UNES DES ACTIONS LES PLUS RÉPANDUES DURANT L'ANNÉE :

- ▶ Installation de nichoirs et mangeoires à oiseaux.
- ▶ Mise en place de l'éco-pâturage dans certaines agences.
- ▶ Organisation de ramassage de déchets entre collègues.
- ▶ Organisation de différentes collectes solidaires en interne (livres, cd, dvd, équipements sportifs ...).
- ▶ Parrainage ou installation de ruches.
- ▶ Organisation de jeux, de moments de partage (dégustation de produits locaux, échanges autour des thématiques de la RSE, ...).
- ▶ Participation à l'opération « Petits Bonnets, bonne action » en partenariat avec l'association Les Petits Frères des Pauvres et Innocent®.

Un engagement qui rayonne partout



Chaque année, Mondial Relay s'engage et se mobilise sur les journées nationales et mondiales liées au calendrier RSE. L'objectif est de faire passer des messages, aborder des thématiques environnementales et sociétales tout en poussant à l'action les collaborateurs et collaboratrices, **toujours avec le smiile !**

Être partenaire du Tour de France permet de promouvoir le vélo et ce mode de déplacement durable notamment pendant le mois de **Mai à Vélo**, défi national où les employés ont pédalé pour avoir un maximum de points et ont pu **se hisser dans le premier quart du classement des entreprises participantes.**

La fin d'année est souvent très chargée que ce soit avec la semaine de la mobilité durable où de nombreuses sensibilisations sont proposées pour échanger sur les modes de déplacements doux en interne auprès des relayeurs et en externe auprès des clients. Le but est aussi de promouvoir et soutenir le forfait mobilité durable et notre partenariat avec BlaBlaCar Daily.

Mondial Relay soutient Octobre Rose et Movember notamment en proposant des animations

impactantes comme le don de cheveux, porter du rose et du bleu lors d'une journée dédiée, ou encore le soutien pour des courses et marches solidaires ...

L'aspect solidaire fait partie intégrante de la démarche RSE de Mondial Relay puisque chaque année la « **Happy Peak** » connaît un franc succès. D'octobre à décembre, Mondial Relay connaît une très forte période d'activité. Les **collaborateur.ices sont invité(e)s, de manière volontaire une à deux journées, pour aider leurs collègues.** L'objectif : créer du lien et participer à l'accroissement d'activité durant cette période. Et enfin garantir la satisfaction client, la priorité de tous !

Pour la Happy Peak 2024, c'est 236 collaborateurs qui ont joué le jeu !

Parmi ces 236 relayeuses et relayeurs, **184** ont rejoint les sites opérationnels partout en France et **52** ont soutenu le service client !

Les valeurs de Mondial Relay se reflètent dans les actions menées sur le terrain, et la partie Client peut également le démontrer. Ce pilier permet de mettre en œuvre la stratégie RSE au plus près des clients qui nous font confiance.





3/ Client : nous changeons le mode de vie de demain

Réinventer la logistique urbaine pour des villes plus durables	75
Des partenariats solides et solidaires !.....	76
Partager les préoccupations de nos utilisateurs.....	81
L'app' incontournable pour envoyer et suivre ses colis en toute simplicité	82
Mondial Relay, partenaire officiel du Tour de France 2024	84
Des valeurs partagées	85



“Réinventer la logistique urbaine pour des villes plus durables”

Pierre KOSZITZKI
Responsable des partenariats Secteur Public

« L'année 2024 nous a rappelé l'importance cruciale de la logistique urbaine dans la transformation de nos villes. Avec la croissance continue du commerce en ligne et l'essor des achats de seconde main, les défis auxquels nous sommes confrontés se sont intensifiés. Les projections indiquent une augmentation significative des émissions de CO₂ et du trafic routier si nous ne prenons pas des mesures audacieuses et immédiates*.

Chez Mondial Relay, nous croyons fermement que la solution réside dans **une approche collaborative et innovante**. Notre modèle de distribution, basé sur un réseau de Points de proximité, incluant les commerçants Point Relais® et les Lockers, est conçu pour **répondre aux besoins contemporains de manière durable et efficace**.

En 2024, nous avons renforcé notre engagement envers une logistique urbaine plus durable en travaillant étroitement avec les décideurs locaux pour créer des solutions sur mesure qui améliorent la qualité de vie dans nos villes.

Les Piliers de Notre Engagement :

Innovation Technologique : nous avons intégré des technologies de pointe pour optimiser nos opérations et réduire notre impact environnemental. L'adoption de véhicules électriques et de systèmes de gestion intelligents de la logistique a été au cœur de notre stratégie cette année.

Collaboration avec les Territoires : en établissant des partenariats solides avec les collectivités locales, bailleurs sociaux et autres acteurs publics, nous avons co-créé des solutions qui décongestionnent le trafic, améliorent la qualité de l'air et soutiennent le commerce local.

Engagement Sociétal : nous avons continué à investir dans des initiatives qui favorisent l'inclusion sociale et le développement communautaire. Notre engagement envers la diversité et l'inclusion reflètent notre volonté de construire des villes plus équitables.

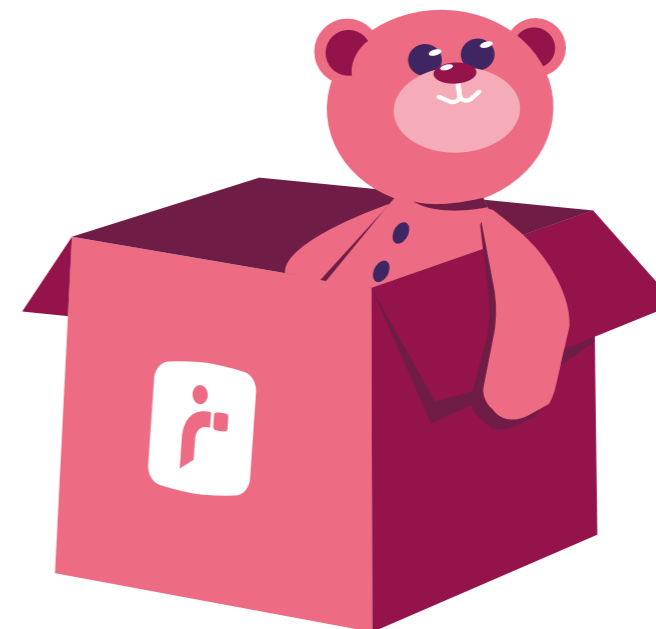
Nous sommes convaincus que l'avenir de la logistique urbaine dépend de notre capacité à innover ensemble. Les défis sont complexes, mais ils offrent aussi des opportunités uniques de réinventer nos environnements urbains pour les rendre plus durables et résilients.

Je tiens à remercier tous nos partenaires pour leur soutien continu et leur engagement envers cette vision partagée. **Ensemble, nous pouvons construire des villes qui répondent aux besoins de leurs habitants tout en tenant compte de l'impact environnemental.**»

*Source : Etude 2025 du Conseil international pour un transport propre (ICCT)

Des partenariats solides et solidaires !

Mondial Relay s'engage depuis longtemps aux côtés des associations œuvrant pour diverses causes telles que la précarité, les enfants, l'environnement et bien d'autres. Grâce à son réseau étendu de Lockers et de Points Relais®, **l'entreprise facilite le transport et l'accompagnement des initiatives menées par ces associations.** Chez Mondial Relay, nous avons à cœur de bichonner chaque colis, surtout lorsqu'il s'agit **d'apporter notre soutien à des causes qui nous tiennent à cœur.** En 2024, ce sont plus de **5 tonnes** de dons qui ont été acheminées !



VOICI QUELQUES EXEMPLES D'ACTIONS SOLIDAIRES RÉALISÉES :

BOUQUINERIE DU SART :

L'entreprise a mis à disposition son réseau de Lockers et Points Relais® pour l'association La Bouquinerie du Sart et a collecté des dons de livres, CD et DVD. Cette association aide les personnes logeant en centres d'hébergement, à retrouver une vie autonome (nouveau logement et nouveau travail) et donne également une seconde vie aux articles. C'est plus de **1,4 tonnes de dons** qui ont pu être expédiés grâce à ce partenariat. De quoi contribuer à donner le « smiile » et donner plus de **513 heures de travail pour les « bouquinistes » !**

RÊVES :

Mondial Relay renouvelle son soutien à l'Association Rêves en expédiant des « Kits de bienvenue » auprès des enfants rêveurs, via son réseau de points de proximité. Leur but est d'exaucer les rêves des enfants malades afin de leur permettre une expérience inoubliable et de s'évader du quotidien. Ces kits sont offerts aux nouveaux bénéficiaires qui intègrent l'association afin d'avoir des objets personnalisés ainsi qu'un sentiment d'appartenance. **Plus de 616 kgs de colis ont pu être envoyés par notre service de livraison,** ce qui a permis de donner un peu de rêves aux nouveaux enfants bénéficiaires. De plus, ces kits sont assemblés et emballés par un ESAT en Alsace.

LES PETITS FRÈRES DES PAUVRES X INNOCENT :

Depuis 6 ans, Mondial Relay **accompagne l'opération « Petit bonnet, bonne action »** portée par la marque de smoothies Innocent pour Les Petits Frères des Pauvres afin de lutter contre l'isolement des aînés. En 2024, ce sont près d'un million de petits bonnets qui ont pu être expédiés gratuitement par les donateurs grâce à notre service de livraison.

DON DE GIGA PAR BOUYGUES TÉLÉCOM AUX PETITS FRÈRES DES PAUVRES :

Mondial Relay a soutenu Les Petits Frères des Pauvres afin de **distribuer des téléphones et cartes SIM** via l'envoi gratuit de colis. Ces appareils sont utiles pour les personnes soutenues par l'association Les Petits Frères des Pauvres qui a besoin de rester connectée avec leurs proches et la société. Cette opération 2024, a permis de distribuer **plus de 500 téléphones et cartes SIM** grâce aux points de proximité.

ECOSYSTEM :

A l'occasion du Tour de France, **Mondial Relay soutient Ecosystem dans sa Grande Collecte Solidaire de téléphones portables.**

Le but était de récolter en interne, un maximum de téléphone à destination des personnes pour les recycler ou leur offrir une seconde vie pour des personnes en difficulté grâce à Emmaüs Connect.



ISD X SMIILE MOBILITY TOUR BY MONDIAL RELAY :

Mondial Relay a **soutenu ce projet d'éco-aventure porté par l'Institut du Sport Durable**. Plus de 3 000 kms parcourus par 4 éco-aventuriers en vélo cargos, en passant par 32 villes étapes afin de sensibiliser les enfants et le grand public aux mobilités actives et au réchauffement climatique.

Partenaire officiel du Tour de France, Mondial Relay s'est associé à l'Institut du Sport Durable **pour promouvoir les mobilités actives et sensibiliser aux enjeux du changement climatique.**

Dans le cadre de cette collaboration, ces quatre éco-aventuriers ont parcouru plus de 3 000 kms à vélo cargo, traversant 32 villes étapes, à la rencontre des enfants et du grand public. Une aventure humaine et engagée, porteuse de solutions concrètes, pour une mobilité plus responsable.

Avant même le départ officiel du Tour de France, le Smiile Mobility Tour a fait vibrer les routes de France. Le public a pu vivre l'effervescence du peloton en pédalant aux côtés de deux figures emblématiques du cyclisme français, Jimmy Casper et Miguel Martinez, dans une ambiance conviviale et festive.



MOBILITOUR :

En 2024, l'Institut du Sport Durable a lancé la 2^{ème} édition du MobiliTour, un programme de sensibilisation mené dans les écoles des villes étapes du Tour.

Tout au long de ce parcours, les ambassadeurs du Smiile Mobility Tour Mondial Relay ont sillonné les rues pour remettre symboliquement le drapeau officiel de départ aux mairies partenaires tel que : Orléans, Mâcon, Troyes, Gap et Nice, affirmant ainsi l'ancrage local et l'engagement commun en faveur d'un avenir plus durable.

Partager les préoccupations de nos utilisateurs

Mondial Relay s'engage à **promouvoir les modes de transport doux** auprès de ses clients. Nous encourageons nos utilisateurs à mutualiser leurs trajets quotidiens, lorsque cela est possible, que ce soit pour se rendre au travail, à l'école, faire ses courses ou pratiquer une activité sportive. De plus, nous les incitons à

privilégier le report modal en choisissant des modes de transports dynamiques et durables tels que le vélo, la marche à pied, les transports en commun ou les nouveaux Engins de Déplacement Personnel Motorisés (EDPM), plutôt que d'utiliser la voiture pour déposer ou récupérer leurs colis.

SELON LE SONDAGE AUDIREP RÉALISÉ EN 2024 :

- ▶ **53 % de nos clients** optent pour un mode de transport doux pour se rendre dans nos points de proximité.
- ▶ De plus, **67 % de nos clients choisissent de se rendre à pied** dans nos Lockers et Points Relais® lorsque le trajet dure moins de 10 minutes.
- ▶ Enfin, **81 % des clients Mondial Relay mutualisent leur trajet** pour venir récupérer leur colis.

Ces résultats témoignent de l'efficacité de nos sensibilisations et soulignent l'importance de continuer dans cette voie. Afin de faciliter ces pratiques, nous visons à développer notre réseau en augmentant le nombre de Lockers et Points Relais®. Cela permettra de **réduire les distances entre nos livreurs et nos clients**, rendant ainsi l'accès à nos services encore plus pratique et durable.



L'app' incontournable

pour envoyer et suivre
ses colis en toute
simplicité



«Plus de 3 millions de téléchargements»

Mathieu Da Costa
Chef de produit de l'app'

« Plébiscitée par les clients et affichant déjà plus de 3 millions de téléchargements, l'application Mondial Relay s'est imposée comme **la référence en France pour le suivi et l'envoi de colis**. Saluée par de très belles notes sur Google Play et l'App Store, elle séduit par son ergonomie, son efficacité et sa simplicité. »

NOTRE MISSION :

Grâce à des fonctionnalités différenciantes telles que les **notifications en temps réel, le suivi instantané des colis, la localisation immédiate** de nos **17 000 Lockers et Points Relais®**, ainsi que **l'ouverture à distance** des casiers de Lockers, nous répondons de manière innovante aux nouveaux usages de nos clients.

L'application nous permet de faire passer des messages notamment lors des temps forts RSE, en les incitant à venir chercher leur colis à pied ou à vélo par exemple.

Et ce n'est qu'un début ! De nouvelles fonctionnalités viennent régulièrement enrichir notre application pour simplifier encore davantage le parcours utilisateur.





Mondial Relay, partenaire officiel du Tour de France 2024



Depuis 2024, **Mondial Relay s'est associé à la plus mythique des courses cyclistes au monde.**

Tout au long de cet événement, Mondial Relay va à la rencontre du public pour **partager des moments de joie, de sourire et de convivialité**. Cette occasion est idéale pour promouvoir le cyclisme en tant que sport désirable et responsable, tout en mettant en avant le smiile et la mobilité douce.

Le Tour de France c'est avant tout la passion du sport et des valeurs qui nous ressemblent.

Des valeurs partagées



PARTAGE ET CONVIVIALITÉ

Chaque année, la grande boucle rassemble 10 millions de spectateurs et 40 millions de téléspectateurs en France.



MOBILITÉ

Comme les coureurs du Tour, nos colis parcourent les routes chaque jour pour atteindre leur destination et satisfaire nos clients.



PROXIMITÉ

Le Tour de France valorise les communes. Avec nos Lockers et Point Relais®, nous dynamisons les centres-villes et créons des opportunités de rencontre.



VERS UN MONDE DURABLE

Le Tour de France, c'est le vélo à l'honneur. Nos clients adoptent aussi des transports décarbonés, à vélo, ou à pied pour récupérer et déposer leur colis

CARAVANE PUBLICITAIRE :

Nous avons créé 4 véhicules **colorés, joyeux et pétillants**.

Les **4 véhicules vous donneront, à coup sûr, le Smiile** à chaque étape. Retrouvez en tête de notre convoi « Mister colis » qui fera 'carton plein', suivi de notre «Locker star», de «Miss Bike» et de «Super Relais», pour un défilé plein d'entrain.



FAN ZONE :

Création d'un dispositif fixe d'animations présent sur les Fans Park et zones départ.

En 2024, 3 animations ludiques et accessibles à tous :

- ▶ **Locker Game** : jeu de réflexion;
- ▶ **Animation vélo** : dans l'objectif de pédaler pour planter des arbres avec l'association l'Institut du Sport Durable;
- ▶ **Animation supporters** : pour encourager les coureurs !



RELAYEUR OFFICIEL DU DRAPEAU :

Mise en place d'un dispositif exclusif. Avant chaque départ de course, **Mondial Relay a remis le fanion de l'étape au représentant local et le drapeau officiel du départ**, en présence de Christian Prudhomme, directeur de la course.



HOSPITALITÉS :

Nous avons mis en place **un dispositif hospitalités d'envergure** (village départ, relais étape, dispo avant course, espace arrivée VIP). Nos pilotes sont des anciens cyclistes professionnels. (A gauche de la photo, Franck Alaphilippe et à droite Miguel Martinez).

Ce partenariat constitue un moment marquant, pour célébrer, mais aussi pour **valoriser et promouvoir activement l'utilisation du vélo comme moyen de déplacement durable**. Cela permet d'encourager davantage de personnes à adopter le vélo au quotidien.

« Nous avons pour objectif de faire rayonner la marque »

Cléo Tuyeras

Cheffe de projets partenariats sportifs



« En 2024, nous avons pour objectif de faire rayonner la marque Mondial Relay. Participer à l'organisation du Tour de France pour Mondial Relay a été une aventure humaine et professionnelle inoubliable. Travailler sur le Tour, c'est se lever très tôt, parcourir des

centaines de kilomètres chaque jour et vivre un événement itinérant ou chaque étape est un nouveau défi. Mais c'est aussi croiser les sourires de collaborateurs, clients, partenaires et sentir une énergie unique que seul le Tour de France peut générer. »

RÉSUMÉ DE CETTE IRE GRANDE ÉTAPE EN 10 CHIFFRES



1
Mascotte



>400
Invités



4
Véhicules caravane



10K
Participants animations



6
Étapes



400K
Cadeaux distribués



90
Lockers floqués



450K
Vidéos vues



160
Parutions média



10M
Spectateurs le long des routes

Toutes ces actions et initiatives soutiennent la stratégie RSE de Mondial Relay et vont même au-delà ! Grâce à l'engagement des collaborateurs et aux démarches de chacun, **nous continuons à progresser avec le smiile**. «Pour nous, la RSE, c'est agir au quotidien ! »



**4/ Ce qui
nous résume !**

En 2024, il s'en est passé des choses :

INDICATEURS ÉCONOMIQUES



667 M€
de chiffre d'affaires*

212 M
de colis*

9 pays
desservis

2 100
collaborateurs.trices*



7 000
Lockers**

10 000
Points Relais®**

+ 50 000
clients e-commerçants**

+ de 25 ans
d'expérience dans la
livraison !**

* Chiffres 2024 BENEFRALUX
** Chiffres 2024 France



INDICATEURS SOCIAUX ET SOCIÉTAUX

92/100
Index Egalité H/F

**Pépite
Lakaa**

de la catégorie
Communication et valorisation
des bonnes pratiques RSE

3M
de téléchargements de
l'app mobile

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX



**Bilan
Carbone
2024**
BENEFRALUX :

66 599 tCO₂e soit 18% de
réduction par rapport à 2023

**Programme
EVcom
2024-2026**

Réduction de 12 % des émissions
de GES liées au transport d'ici
2026.

Dès 2025 :

100 % d'énergie verte pour nos
infrastructures en France.

**Zéro
Émission
Nette en
2040**

**Objectifs
2030**

Diminution de 42 % des émissions
scopes 1 et 2.

Flotte 100 % électrique pour le
dernier kilomètre.

69%

des fournisseurs engagés
sur le scope 3 d'ici 2027.

**Charte
FEVAD**

Renouvellement de la charte
d'engagements volontaires
pour la réduction de l'impact
environnemental du
commerce en ligne





Rapport de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise

- 2024 -

Papier issu de forêts gérées durablement

Crédit photo : Agence Panenka : p. 86, 87, 88 / A.S.O. Hervé Tarrieu : p. 88

Conception, réalisation : Mains Gauches



**Mondial
Relay** UN SOURIRE
À CHAQUE COIN
DE RUE

mondialrelay.fr

